

Linee guida per una comunicazione scuola-famiglia mediata da tecnologie più inclusive: una Ricerca-Formazione presso un istituto comprensivo di Bologna

Guidelines for a more inclusive technology-mediated school-family communication: a Teacher Professional Development Research in a Bolognese comprehensive school

Elena Pacetti, Alessandro Soriani, Elena Marcato¹

Sintesi

La comunicazione scuola/famiglia - sebbene sia stata più volte oggetto di studio nell'ambito della ricerca in campo educativo, soprattutto in termini di necessità di costruzione di alleanze scuola-famiglia solide (Capperucci *et al.*, 2018; Caronia, 2012) - è un argomento molto complesso, che interessa trasversalmente il contesto scolastico nella sua interezza, specialmente negli ordini di scuola dove il ruolo dei genitori è ancora quello di mediatore principale. La ricerca qui presentata, svoltasi presso l'Istituto Comprensivo n. 9 di Bologna tra il 2019 e il 2022, ha avuto lo scopo di indagare come gli scambi comunicativi mediati da contesti digitali siano in grado di influenzare le dinamiche relazionali fra insegnanti e genitori e fra genitori e altri genitori e di formulare alcune linee guida, che potessero supportare gli attori coinvolti nel costruire una comunicazione scuola-famiglia più inclusiva ed efficace. L'impianto metodologico individuato per condurre l'indagine è stato quello della Ricerca-Formazione.

Parole chiave: Comunicazione; Scuola; Famiglia; Tecnologie; Ricerca-Formazione.

Abstract

School-family communication - although it has repeatedly been the subject of study in educational research, especially in terms of the need to build solid school-family alliances (Capperucci *et al.*, 2018; Caronia, 2012) - is a topic which transversally affects the school context in its entirety, especially in those school orders where the parents' role is still that of the main mediator. The here-presented research, carried out in the Bologna's Comprehensive School no. 9 between 2019 and 2022, aimed to investigate how communicative exchanges mediated by digital contexts are able to influence the relational dynamics between teachers and parents and between parents and other parents and to formulate some guidelines that could support the actors involved in building a more inclusive and effective school-family communication. The methodological framework identified to conduct the research was that of Teacher Professional Development Research (TPDR).

Keywords: Communication; School; Family; Technology; Teacher Professional Development Research.

1. Dipartimento di Scienze dell'Educazione "G. M. Bertin", Università di Bologna, elena.pacetti@unibo.it, alessandro.soriani@unibo.it, elena.marcato4@unibo.it.

1. La Comunicazione Scuola-Famiglia mediata da tecnologie: un fenomeno complesso

La comunicazione scuola/famiglia rappresenta un tema di ricerca in ambito educativo di centrale importanza, dai tratti sottili, che mette in luce un terreno molto complesso e delicato fatto di persone impegnate nella faticosa costruzione di alleanze educative (Capperucci *et al.*, 2018; Caronia, 2012) e di rapporti significativi (Milani, 2012) e di una scuola più inclusiva (Chiusaroli, 2021).

La letteratura riguardante il tema appare nutrita e ricca di significativi contributi, tutti concordi nel sottolineare la rilevanza del cura questi processi comunicativi. Autori come Bonfenbrenner (1979) e Lawrence-Lightfoot (2012) hanno offerto una visione più ecossistemica della problematica, sottolineando la forte interdipendenza e la corresponsabilità degli attori coinvolti; Bove (2007) e Henderson *et al.* (2007) hanno sottolineato la necessità di un coinvolgimento dei genitori nei processi scolastici per un miglior funzionamento della scuola e un clima sociale più positivo; Goodall (2016) e Moretti *et al.* (2021) hanno posto l'attenzione verso l'incremento di complessità - ma anche di opportunità - che le tecnologie e gli ambienti digitali hanno offerto alle riflessioni intorno a questo tema.

Il peso degli ambienti digitali nell'equazione non è trascurabile. La comunicazione scuola/famiglia, infatti, utilizza una molteplicità di forme e canali: da quelli più ufficiali (quaderno delle comunicazioni, registro elettronico, te-

lefonate) a quelli non ufficiali (chat di classe, social network, messaggistica privata) (Soriani, 2019). Questa comunicazione più informale e spontanea, veicolata principalmente attraverso chat private, spesso oltrepassa il confine tra sfera privata e professionale, risultando quindi molto difficile da indagare. Essa viene percepita sia come una risorsa (perché facilita la comunicazione e i rapporti tra le persone, consentendo di raggiungere tutti in modo veloce ed efficiente), sia come fonte di preoccupazione e di ulteriore carico di lavoro per insegnanti e genitori, a causa della mole di messaggi da leggere e gestire oltre alle possibili incomprensioni e agli eventuali conflitti che potrebbe generare (Soriani & Pacetti, 2022). A questa complessità, che interessa tutti i livelli di scuola, dalla prima infanzia alla secondaria di secondo grado, va aggiunta l'eterogeneità delle famiglie degli alunni, per livello economico, sociale e culturale. Le esperienze di comunicazione mediata da tecnologie, infatti, tramite canali ufficiali e ufficiosi, possono essere molto diverse a seconda del grado scolastico, delle competenze digitali di insegnanti e genitori, del livello linguistico, dell'importanza attribuita al percorso scolastico e delle relazioni che si creano tra famiglie (Blau & Hameiri, 2017; Bordalba & Bochaca, 2019).

Una comunicazione inclusiva scuola/famiglia poggia non solo sulla promozione di una maggiore partecipazione attiva dei genitori e sul miglioramento delle relazioni fra genitori-insegnanti, ma anche genitori-genitori e insegnanti-insegnanti, con l'intento di mettere in atto una costruzione di alleanze tra scuola e famiglie (ma anche tra famiglie stesse) at-

traverso una comunicazione chiara, efficace, aperta e costruttiva mediata da tecnologie (Chiusaroli, 2021; Goodall, 2016; Pacetti, 2019). Queste attenzioni devono diventare l'oggetto dell'impegno di tutte quelle scuole che vogliono favorire l'inclusione, l'accessibilità e creare comunità significative di cui tutti gli attori possano sentirsi parte.

Come è possibile, dunque, promuovere una comunicazione inclusiva scuola/famiglia attraverso l'uso delle tecnologie? Quali strumenti e pratiche risultano più efficaci e sostenibili?

2. La ricerca

2.1. Obiettivo della ricerca

La ricerca, svoltasi trasversalmente presso l'Istituto Comprensivo n. 9 di Bologna, ha avuto lo scopo di:

- tracciare un quadro situazionale della comunicazione scuola-famiglia e genitori-genitori nel tentativo di comprendere come le tecnologie si inserissero in queste dinamiche e ne influenzassero equilibri. L'indagine si pone in continuità con una ricerca precedentemente condotta dagli autori (di cui lo stesso Istituto comprensivo aveva fatto parte) il cui focus era quello di indagare l'influenza delle dinamiche relazionali mediate da contesti digitali sul clima di classe (Soriani, 2019);
- organizzare e implementare un percorso di formazione rivolto a insegnanti e genitori dell'Istituto comprensivo coinvolto, con l'intenzione di approfondire la tematica

della comunicazione scuola-famiglia mediata dalle tecnologie;

- elaborare una serie di linee guida per supportare i genitori e gli insegnanti nell'utilizzo delle tecnologie, come strumento comunicativo e di costruzione di relazione.

2.2. Approccio metodologico: una Ricerca-Formazione che include i genitori

La ricerca si basa sulla metodologia della Ricerca-Formazione (R-F) (Asquini, 2018). Tale metodologia è stata sviluppata dal Centro di Ricerca Interuniversitario CRESPI (Centro di Ricerca Educativa Sulla Professionalità dell'Insegnante), partendo dal concetto di Ricerca-Azione (Lewin, 1946), che l'ha definita come una scelta politica e metodologica di fare ricerca insieme agli insegnanti e agli educatori, al fine di promuovere la crescita professionale di tutti i soggetti coinvolti e produrre un impatto efficace nelle scuole.

Cinque sono i principi guida di questo approccio di ricerca: una esplicitazione chiara dello scopo della ricerca in termini di sviluppo professionale degli insegnanti direttamente coinvolti e un'attenzione a documentare e analizzare gli effetti in termini di cambiamento; la costruzione di un gruppo di R-F di cui fanno parte i ricercatori e gli insegnanti e in cui vengono chiariti e negoziati i diversi ruoli, gli obiettivi della ricerca, i valori e le scelte metodologiche; la centratura di tutte le fasi della ricerca sulle specificità dei contesti - istituzionali e non - in cui si svolge la R-F, considerando attentamente i limiti e le risorse; un con-

fronto continuo e sistematico tra il gruppo di ricerca sulla documentazione e sui processi della ricerca; l'attenzione all'effettiva ricaduta degli esiti sulla scuola, sia per l'innovazione educativa e didattica, sia per la formazione degli insegnanti².

Nel quadro della ricerca illustrata in queste pagine, è stata fatta una scelta di campo importante che può apparire come un discostarsi dalle tipiche modalità della Ricerca-Formazione, ovvero il fatto di coinvolgere nel gruppo di R-F anche figure genitoriali. Il motivo di questa scelta è stato dettato da molteplici fattori. In primo luogo, l'oggetto della ricerca - ovvero la comunicazione scuola-famiglia - ha reso naturale e necessario il coinvolgimento dei genitori come parte attiva del gruppo di R-F: pensare di lavorare a una ricerca finalizzata a indagare e migliorare le pratiche comunicative fra scuola e famiglie senza il coinvolgimento di tutti gli attori in gioco non avrebbe garantito il rispetto e l'ascolto di tutti i punti di vista. Il secondo elemento che ha supportato tale scelta è stata la volontà da parte degli insegnanti e della dirigenza di accogliere almeno un genitore per ogni plesso dell'Istituto comprensivo. Volontà che è stata recepita pienamente dal gruppo di ricercatori. Il terzo e ultimo motivo è legato prevalentemente ai vantaggi comunicativi che comporta poter dialogare con figure genitoriali all'interno di una ricerca di questo tipo: visto il focus specifico sulla comunicazione e sulle dinamiche relazionali. Il gruppo di R-F si è interrogato infatti fin dal principio circa le modalità più indicate ed efficaci per comunicare e condividere gli step e i risultati delle varie fasi della ricerca: in tal senso, ave-

re genitori a bordo del gruppo ha permesso di pianificare e implementare strategie comunicative meglio calate sulle specificità del contesto.

2.3. Il contesto della ricerca: l'IC 9 di Bologna

L'Istituto Comprensivo 9 raduna quattro differenti scuole: la scuola dell'infanzia R. Sanzio, due scuole primarie, la R. Sanzio e la San Domenico Savio, e la scuola secondaria di primo grado "Il Guercino".

Le scuole sono situate in una zona periferica della Città Metropolitana di Bologna, all'interno del Quartiere Savena, che occupa la parte sudorientale del Comune di Bologna. Il territorio in cui l'Istituto è ubicato è ricco di importanti infrastrutture (scuole, servizi socio-sanitari e di pubblica utilità, impianti sportivi e centri di aggregazione e di ritrovo) e presenta diverse zone urbanistiche di edilizia popolare accostate ad aree residenziali più ricche: questa eterogeneità rende la scuola il terreno per un'utenza composta da nuclei familiari con significative disuguaglianze di reddito e di benessere. L'Istituto accoglie, infatti, differenti tipologie di studenti e studentesse, ponendosi come finalità principale quella di individuare le loro caratteristiche e i loro bisogni educativi allo scopo di aiutarli a superare e colmare gap e disparità con azioni di supporto rivolte a beneficio di tutte quelle famiglie in situazioni socioeconomiche più difficoltose. Il fenomeno dell'immigrazione nell'utenza della scuola è un elemento che, pur non impattando eccessivamente in termini numerici

2. Tali punti, rappresentano gli impegni imprescindibili che connotano la R-F, fonte: <https://centri.unibo.it/crespi/it/centro>.

all'interno delle classi, rimane presente ed esercita un'influenza significativa nel rapporto delle famiglie non italofone con la scuola e con gli altri nuclei familiari³. La pandemia del Covid-19, concretizzatasi poi nella chiusura della scuola a partire dal febbraio del 2020, ha contribuito a esacerbare le difficoltà comunicative delle famiglie con la scuola e di conseguenza anche della vita scolastica di molti alunni e alunne.

Il lavoro qui presentato è stato strutturato nell'arco di tre anni scolastici ed è cominciato nel novembre del 2019 per concludersi nel maggio del 2022.

Nei paragrafi che seguono verranno illustrati i punti principali della ricerca. Per motivi di spazio, in queste pagine ci si focalizzerà prevalentemente su mostrare l'impianto metodologico, le finalità della ricerca e i risultati principali. Verrà dedicato maggior spazio al processo di costruzione e alla descrizione delle linee guida per la comunicazione scuola-famiglia inclusiva.

3. La ricerca

3.1. La prima annualità

Il primo anno di ricerca ha avuto lo scopo di indagare come gli scambi comunicativi mediati da contesti digitali siano in grado di influenzare le dinamiche relazionali fra insegnanti e genitori e fra genitori e altri genitori. La ricerca, svoltasi presso l'Istituto Comprensivo n. 9 di Bologna, ha interessato in maniera verticale tutti gli ordini di scuola: la scuola dell'infanzia, le due scuole primarie e la scuola secondaria di primo grado.

La problematica principale che ha guidato il percorso del primo anno della ricerca è stata il tentare di capire come gli scambi comunicativi mediati da contesti digitali influenzano le dinamiche relazionali fra insegnanti e genitori e fra genitori e genitori.

Questa domanda può essere suddivisa in ulteriori domande più specifiche che hanno lo scopo di approfondire la problematica appena esposta.

- Quali argomenti sono toccati in questi scambi?
- Con che frequenza e con che tempi avvengono questi scambi?
- Quali sono i canali privilegiati?
- Come sono organizzate queste dinamiche relazionali?
- Che percezione hanno, in termini di utilità, insegnanti e genitori rispetto alle tecnologie come strumento di comunicazione fra genitori e altri genitori e fra genitori e insegnanti?

Il progetto ha avuto lo scopo di fornire agli insegnanti e ai genitori coinvolti una fenomenologia della problematica che potesse garantire loro una migliore lettura della situazione e una conseguente identificazione dei bisogni di formazione in gioco. Secondariamente, ha avuto l'obiettivo di favorire iniziative di formazione rivolte a insegnanti e genitori riguardanti tale tematica.

Nel corso del primo anno le azioni svolte sono state le seguenti:

- costruzione del gruppo di ricerca-formazione e predisposizione degli strumenti di ricerca;
- pianificazione delle indagini su insegnanti e genitori in collaborazione con i

3. Per maggiori dettagli fare riferimento al PTOF della scuola, reperibile qui: <https://cercalatuascuola.istruzione.it/cercalatuascuola/istituti/BOIC85200B/ic-n-bologna-via-longo/didattica>.

- partecipanti al gruppo di ricerca;
- raccolta dei dati presso gli insegnanti e i genitori dell'Istituto comprensivo, attraverso questionari online raccolti: 51 insegnanti e 123 genitori;
 - condivisione dei risultati dei sondaggi con il gruppo di ricerca;
 - co-progettazione e realizzazione di 6 focus group: 3 con gli insegnanti e 3 con i genitori;
 - (01/12/2020) prima iniziativa di formazione aperta a tutti gli insegnanti e ai genitori della scuola in collaborazione con il centro CRESPI: l'iniziativa è stata registrata e messa a disposizione della scuola;
 - costituzione di un tavolo di lavoro permanente e sostenibile che aiuterà la scuola a sviluppare la formazione futura e le decisioni future in materia di tecnologia;
 - stesura di un rapporto di documentazione dell'attività di ricerca con i risultati parziali del primo anno.

Purtroppo, lo stato di emergenza causato dall'epidemia del COVID-19 ha causato un parziale riallineamento delle azioni progettuali. In primo luogo, non è stato possibile svolgere incontri regolari con il gruppo di coordinamento della R-F in presenza. Secondariamente, si sono accusati rallentamenti nelle azioni di raccolta dati e di disseminazione dei risultati parziali. Infine, sono stati riscontrati ostacoli nell'organizzare le azioni di formazione secondo il disegno originariamente pensato dal gruppo di R-F. Il lockdown ha anche influito sul tipo di domande che il gruppo di coordinamento del progetto ha

pensato di inserire nelle interviste di gruppo. Un'intera sezione delle interviste è stata infatti dedicata alla situazione COVID-19, cercando di cogliere le percezioni di insegnanti e genitori rispetto ai cambi che hanno subito le dinamiche comunicative e quelle didattiche.

3.2. Sintesi dei risultati del primo anno

Il questionario online ha raccolto le risposte di 51 insegnanti e 123 genitori. Sono stati realizzati 3 focus group con insegnanti e 3 con genitori.

Sebbene la scuola abbia ragionato e lavorato a protocolli di comunicazione formali che prevedono l'utilizzo di canali digitali ufficiali (sito dell'Istituto, registro elettronico e indirizzo e-mail ufficiale), esiste una pleora di situazioni comunicazionali *fuori dai radar* della scuola, le quali vengono veicolate attraverso canali non ufficiali coinvolgendo quotidianamente studenti, genitori e insegnanti. Il regolamento della scuola non contempla i casi sopra citati e questa causa, in alcuni genitori e in alcuni insegnanti, una forte diffidenza verso le forme comunicative, che passano da canali non ufficiali.

La comunicazione attraverso canali non ufficiali (ad esempio gruppi di WhatsApp) è vista da molte famiglie come un potente fattore aggregativo (il 94% dei genitori è in un gruppo WhatsApp scolastico), facendo sentire i genitori più vicini, più supportati e più informati delle dinamiche scolastiche che interessano i loro figli.

Se, da un lato, i canali digitali non ufficiali

contribuiscono ad aggregare i genitori, è importante sottolineare, però, che alcune famiglie - specialmente quelle in condizioni di svantaggio socioeconomico - rimangono escluse dalle dinamiche comunicative e faticano a comunicare regolarmente sia con altri genitori sia con gli insegnanti. I motivi di questa esclusione sono da ricercarsi non tanto nella mancanza di dispositivi da parte di alcune famiglie (fenomeno che esiste, seppur in maniera limitata, nei nuclei familiari più in difficoltà) ma, piuttosto, nella gestione dei tempi familiari (che durante la situazione COVID-19 è diventata ancora più difficoltosa) e nella barriera linguistica, molto presente nelle famiglie con background migratorio e non italofone. Questi dati sono emersi dai focus group, infatti va evidenziato come nessun genitore non italofono abbia risposto al questionario.

È da segnalare, infine, la presenza di un importante divario di percezioni rispetto alle tematiche affrontate fra i genitori con figli alla scuola dell'infanzia, e genitori con figli alla primaria e alla secondaria di primo grado. Mentre i genitori dei figli che frequentano la secondaria di primo grado hanno dichiarato di aver subito meno le difficoltà del lockdown (valore medio Likert pari a 3,90 su 5), i genitori con figli alle scuole primarie hanno evidenziato difficoltà soprattutto nelle prime settimane, onde trovare un equilibrio più o meno stabile che ha permesso loro di vivere l'emergenza con relativa tranquillità (valore medio Likert pari a 3,91 su 5). Diverso il discorso che coinvolge i genitori con figli alla scuola dell'infanzia: questi ultimi hanno subito maggiormente il passaggio a una dimensione comunicativa forzata alla sola dimen-

sione digitale (valore medio Likert pari a 3,29 su 5). Il motivo principale di questo divario è da ricercarsi principalmente nel grado di utilizzo di dinamiche comunicative digitali, già in atto prima dell'emergenza virale, pressoché assente nella scuola dell'infanzia.

3.3. *La seconda annualità*

Obiettivo del secondo anno di ricerca è stato quello di indagare come gli insegnanti e i genitori considerassero il tema della comunicazione scuola-famiglia.

Le domande di ricerca che hanno sostenuto l'intero lavoro sono state:

- Le competenze digitali degli insegnanti sono sufficienti per garantire un buon livello di comunicazione scuola-famiglia mediata dalla tecnologia?
- Qual è la percezione degli insegnanti, in termini di utilità, delle ICT come strumento di comunicazione tra scuola e famiglia e tra colleghi?
- I protocolli di comunicazione utilizzati dalle scuole sono efficaci?
- Come si possono migliorare i processi di comunicazione scuola-famiglia?

La ricerca, nel suo secondo anno, si è concentrata sulle seguenti azioni:

- identificazione degli aspetti della comunicazione scuola-famiglia su cui concentrarsi durante il secondo anno di ricerca;
- costruzione degli strumenti di ricerca: pianificazione dei questionari per insegnanti e genitori in collaborazione con i partecipanti al gruppo di ricerca;
- raccolta e analisi dei dati, con questio-

- nari online raccolti: 58 insegnanti, 11 educatori e 566 genitori di 639 alunni;
- progettazione di una più ampia iniziativa di formazione per i genitori sulla comunicazione scuola-famiglia;
 - (01/03/2021) incontro di formazione sul tema della comunicazione scuola-famiglia mediata da tecnologie rivolto a tutti gli insegnanti dell'IC9;
 - (13/04/2021) incontro di formazione sul tema della comunicazione scuola-famiglia mediata da tecnologie rivolto ai genitori dell'IC9;
 - (20/04/2021) secondo incontro di formazione rivolto agli insegnanti sul tema della comunicazione scuola-famiglia mediata da tecnologie;
 - (18/11/2021) terzo incontro di formazione rivolto agli insegnanti sul tema della comunicazione scuola-famiglia mediata da tecnologie;
 - costituzione di un tavolo di lavoro per migliorare le strategie di comunicazione della scuola.

3.4. Sintesi dei risultati del secondo anno

Nonostante i vari aspetti positivi sottolineati da docenti e genitori - come la creazione di un nuovo spazio digitale per costruire 'connessioni comunitarie' tra scuola e famiglia, valorizzando ulteriormente la relazione (Rivoltella, 2017) - i risultati del secondo anno di ricerca evidenziano almeno tre elementi significativi su cui riflettere per migliorare gli aspetti della comunicazione, intesa sia come

semplice dare/ricevere informazioni sia come dialogo attivo tra le due parti, tra scuola e famiglia. Gli elementi emersi hanno riguardato il sovraccarico cognitivo dei genitori, l'organizzazione tra genitori e i problemi nell'organizzazione della comunicazione.

3.4.1. Sovraccarico cognitivo dei genitori

Nei focus group, è emerso con forza il fatto che il lockdown, lo smart working, la mancata separazione tra lavoro e vita privata hanno costretto i genitori a praticare sempre più il multitasking, provocando un notevole sovraccarico cognitivo e di stress. Numerosi genitori hanno riferito di aver perso traccia delle notifiche, soprattutto se effettuate una sola volta e con troppa anticipazione rispetto alla data dell'incontro. Un altro problema riportato da alcuni genitori, sempre in sede di focus group, ha riguardato l'invio da parte della scuola di allegati con formati inaccessibili da alcuni smartphone più datati (ZIP, DOC o PPT): se il file non è subito visibile al momento dell'apertura della notifica, il rischio di dimenticarsene e di non consultarlo più è molto concreto.

Una parte dei genitori (14,4%) ha affermato che la presenza di troppi canali comunicativi potrebbe essere la causa della loro difficoltà nel tenere traccia delle comunicazioni e delle informazioni più importanti. Per questi genitori gli elementi da tenere monitorati sono troppi: registro elettronico, sito web della scuola, e-mail degli insegnanti, e-mail dei genitori rappresentanti, gruppi di chat informali.

È interessante notare che i genitori che più faticano in questo scenario sono quelli della scuola dell'infanzia, i quali denunciano anche il minor valore delle competenze digitali. Uno degli elementi che possono essere identificati come la causa di questa tendenza è che, presso l'IC9, l'unica sezione in cui la tecnologia non era utilizzata per dinamiche comunicative scuola-famiglia, prima della pandemia, era proprio la scuola dell'infanzia: durante il lockdown, infatti, tutti gli incontri in presenza con gli educatori e gli insegnanti erano stati sospesi.

Tuttavia, le scarse competenze digitali dei genitori sembrano essere un problema generalizzato a tutti i livelli scolastici: mentre la maggior parte dei genitori si percepisce come sufficientemente competente sia nell'uso delle ICT sia nel livello di competenza digitale (valore medio Likert pari a 3,57 su 5), gli insegnanti, in sede di focus group, hanno denunciato un basso livello di competenza digitale, accompagnato dalla mancanza di adeguati strumenti di comunicazione in alcune famiglie, tra gli aspetti critici della comunicazione delle famiglie durante i mesi di lockdown.

Un ulteriore aspetto emerso riguarda l'assenza di un momento quotidiano di incontro nella scuola. Il venire a mancare di questo "rito scolastico", che favoriva lo scambio con genitori o con insegnanti, ha sicuramente acuito le difficoltà dei genitori nel trovare uno spazio, durante la giornata, per concentrarsi maggiormente sulla scolarizzazione dei propri figli. Infatti, se da un lato gli insegnanti trovano la comunicazione online con le famiglie più funzionale in termini di immediatezza

(58,33%), ottimizzazione dei tempi (18,75%), strutturazione degli incontri (14,58%), maggiore partecipazione dei genitori ai colloqui e alle riunioni di classe agevolate dallo smart working (16,67%), dall'altro invece individuano alcuni elementi problematici, tra cui la mancanza di contatto umano, che diventa di fatto significativo, soprattutto in presenza di famiglie immigrate.

3.4.2. Organizzazione fra genitori

Per quanto concerne l'organizzazione degli scambi comunicativi online tra genitori, il ruolo dei rappresentanti di classe è fondamentale per supportare l'interazione scuola-famiglia ma, allo stesso tempo, rischia di essere troppo lasciato al caso e alla sensibilità dei singoli soggetti. Nella maggior parte dei casi, nonostante il lockdown, i rappresentanti di classe sono rimasti in continua comunicazione con i docenti, e si sono resi disponibili in caso di necessità, fungendo spesso da promemoria di incontri online con i docenti o scadenze per altri genitori, inventando sistemi molto efficienti e originali. In questo senso, è emerso con forza, durante i focus group, l'importanza di lavorare ad azioni di coordinamento della comunicazione scuola-famiglia che riguardano: la stesura di protocolli di comunicazione per diffondere informazioni tra i genitori, la formazione sull'uso di calendari condivisi, la formazione sull'uso di strumenti di comunicazione ufficialmente riconosciuti dalla scuola (anagrafe elettronica, sito web della scuola, e-mail degli insegnanti...).

3.4.3. Problemi di organizzazione comunicativa

Il terzo elemento di discussione riguarda i problemi di organizzazione della comunicazione. L'importanza di "curare" (Potter & McDougall, 2017) i processi di comunicazione scuola-famiglia si legge anche nelle parole dei genitori, dalle quali emerge la necessità di ricevere dalla scuola informazioni chiare e univoche, ad esempio aggiornando il registro di classe in modo tempestivo e sistematico; ciò contribuirebbe anche a semplificare notevolmente il prezioso lavoro dei rappresentanti di classe. È importante che la scuola adotti un approccio olistico e globale (Goodall & Vorhaus, 2011), al fine di ottimizzare qualitativamente e quantitativamente le sue comunicazioni, affidandosi esclusivamente a canali di comunicazione istituzionali e formalizzati.

Alcuni suggerimenti identificati nelle interviste sono stati:

- fornire promemoria degli eventi in programma (notifiche, avvisi) o preparare piccoli comunicati stampa, in forma di pacchetti informativi facilmente condivisibili, che i genitori possono diffondere tra loro senza pericolo di fraintendimenti;
- integrare il registro elettronico attualmente in uso per consentire automaticamente la creazione di appuntamenti in Google Meet, non solo per le riunioni, ma anche per i singoli appuntamenti o ricevimenti;
- curare e riflettere su tutti gli aspetti della comunicazione scuola-famiglia, propo-

nendo una strategia informativa multicanale chiara e uniforme.

4. La proposta di linee guida

Per dare una risposta ai suggerimenti e agli stimoli, che nel corso del progetto di R-F sono stati evidenziati durante il terzo anno di ricerca, il gruppo ha deciso di concentrare i suoi lavori sulla formulazione di linee guida per una comunicazione scuola-famiglia più inclusiva. La redazione di tale documento da proporre a genitori e docenti dell'Istituto comprensivo ha comportato un iter articolato, permeato di riflessioni e di discussione tra i partecipanti ai focus group, che in alcuni casi si sono avvalsi di docenti, anche nella doppia funzione di genitori, sempre nell'ottica della ricerca-formazione che ha fin da subito caratterizzato l'intero lavoro.

Una prima idea di redigere un documento condiviso è nata dopo il primo anno di ricerca nell'ambito dei webinar CRESPI in un incontro rivolto a docenti e genitori⁴. Dalla parte dei docenti è stato ribadito come i canali ufficiali e formali debbano prendere il sopravvento, come testimonia l'utilizzo del registro elettronico già da molti anni in uso nella scuola⁵. Altro canale formale di comunicazione riguarda la mail istituzionale, fornita a tutti i componenti della scuola dal Dirigente, ai docenti, agli educatori, al personale ATA, fino agli studenti, anche quelli della scuola primaria e dell'Infanzia, a partire dalla chiusura della scuola dovuta al lockdown (febbraio 2020)⁶.

4. Dicembre 2020: Consultabile dal seguente indirizzo: <https://www.youtube.com/watch?v=r91OEW5EDJw>

5. L'istituto ha una storia di utilizzo delle tecnologie che risale alle prime sperimentazioni del progetto CI@ssi 2.0, avviato nel 2009/2010. Per approfondire: Pacetti, E., Fabbri, M., Ferrari, L. (2013). CI@ssi 2.0: experience in Emilia Romagna. *Ricerche di Pedagogia e Didattica*, 8, 47-60.

6. Va precisato che gli studenti possono dialogare solo con mail appartenenti al dominio della scuola, mentre gli altri componenti hanno una mail aperta a tutti.

In questo contesto è stato ribadito che, vista la pluralità di canali formali che la scuola fornisce, è bene sconsigliare la presenza dei docenti nelle chat di classe, per evitare fraintendimenti ed equivoci. I rappresentanti di classe rivestono un ulteriore elemento pregnante nel veicolare le informazioni formali della e per la classe. Queste figure, elette direttamente dai genitori, ricoprono un ruolo determinante sulle questioni dell'intero gruppo classe. Il docente, invece, interviene quando si tratta di questioni immediate legate a un singolo studente e da risolvere subito attraverso un contatto telefonico privato.

In conclusione, piattaforme di e-learning e registro elettronico, che la scuola ha sperimentato fin dall'anno scolastico 2009-2010 con la Cl@sse 2.0 e poi messo a regime nel corso degli anni, sono risultati il valore aggiunto per una didattica innovativa che passa attraverso una comunicazione corretta, evidenziando come la competenza degli strumenti digitali da parte dei docenti sia veicolo per una didattica attiva e vicina agli stili di apprendimento degli studenti del futuro.

L'esigenza invece dei genitori è quella di usufruire di due canali di comunicazione: uno formale, il registro con tutte le sue declinazioni (comunicazioni, valutazioni, compiti, ecc.) e uno informale, inteso soprattutto come legame tra le famiglie. Le mail personali e i gruppi Whatsapp nascono con l'intento di fare da cassa di risonanza alle comunicazioni ufficiali della scuola, soprattutto per le famiglie non italofone e per coloro che non hanno competenze informatiche adeguate. Nel canale informale deve esserci alla base necessariamente una netiquette, per evitare

fraintendimenti ed equivoci, in questo caso specifico torna a essere determinante il ruolo del rappresentante di classe, che di solito è l'amministratore del gruppo; sarebbe auspicabile che lui desse l'imprinting al gruppo, veicolando correttamente le informazioni della scuola, smorzando i toni qualora si accendano, indicando il rispetto delle opinioni altrui. La chat è dunque un promemoria per le famiglie e una maniera di aggregare i genitori, che si riconoscono nel gruppo della classe, anche come veicolo per passare dal virtuale al reale. Per questo motivo, infatti, la presenza di linee guida sarebbe di grande ausilio.

Si sottolinea, infine, che a una scuola digitalizzata non corrispondono sempre docenti - ma soprattutto famiglie - avvezzi all'uso delle comunicazioni digitali nel quotidiano; infatti, è stato riscontrato che le famiglie meno alfabetizzate al digitale utilizzano, per facilitare i processi, prevalentemente servizi di chat. Azioni di formazione ai genitori su questi temi potrebbero essere vincenti, se vi fosse una partecipazione attiva, che risulta invece difficile da rendere tale.

Il processo che ha visto la compilazione di linee guida per la comunicazione tra genitori e docenti e tra genitori e genitori, o anche tra i rappresentanti di classe e gli altri genitori, palesa differenze di approccio nei vari ordini di scuola, in particolare nel modo su come vengono utilizzati i canali formali e informali. Le maggiori difficoltà sussistono nell'ambito della scuola primaria, in quanto la consuetudine all'uso del registro elettronico pare non venire messa in atto da tutti, generando chat parallele di Whatsapp, che diventano ridondanti nel veicolare le informazioni se non addirittura

fuorvianti; sono infatti i genitori della primaria che sollecitano la redazione di linee guida. Differente appare il contesto della scuola secondaria, dove le comunicazioni avvengono attraverso le mail ufficiali con i docenti, mentre la chat, utilizzata in prevalenza da chi è poco avvezzo alla tecnologia, è solo per i genitori, in alcuni casi addirittura di sola lettura. La scuola dell'Infanzia, che ha introdotto l'uso del registro elettronico solo dallo scorso anno scolastico 2021-2022, diffondeva prima del Covid-19 le comunicazioni formali in maniera cartacea, vista la grande presenza di famiglie straniere. Le difficoltà legate a contesti culturali ed economici disagiati oltre che linguistici (famiglie non italofone) vengono invece a cadere nella scuola secondaria, perché i ragazzi più grandi interagiscono direttamente con i docenti a differenza di quelli dell'infanzia e primaria, oltre a fungere da mediatori culturali con i propri genitori.

All'inizio del 2022 il gruppo di ricerca insieme a un gruppo di docenti, tra cui anche i coordinatori dei singoli plessi, ha condiviso il lavoro di redazione delle linee guida. Sono dunque emerse le problematiche relative all'aspetto formale degli strumenti di comunicazione e di come la redazione di linee guida possa essere, ancora una volta, un primo tramite per i genitori che si avvicinano per la prima volta all'Istituto, pertanto, si è auspicata una redazione anche in alcune lingue straniere, linee guida che poi sono state pubblicate sul sito della scuola⁷.

4.1. *La struttura delle linee guida*

Il documento, della lunghezza di nove pagine, è articolato in quattro principali sezioni.

Una prima parte dedicata ad approfondire il ruolo del rappresentante di classe e di sezione: in tale sezione sono specificate le modalità di elezione di questa figura, i suoi compiti, i diritti e i doveri che la accompagnano e alcuni suggerimenti di carattere generale sul suo ruolo all'interno del gruppo dei genitori.

La seconda parte è dedicata alla spiegazione ai mezzi e alle modalità comunicative che la scuola mette a disposizione per attivare uno scambio con i genitori. Tali canali sono: il sito, il registro elettronico, la piattaforma di segreteria digitale, l'e-mail istituzionale, la piattaforma per le riunioni virtuali, le telefonate, le comunicazioni scritte sul diario e gli scambi postali.

La terza parte include direzioni e suggerimenti sulla scelta dei canali comunicativi non ufficiali che i genitori possono usare per scambiare informazioni tra loro: è importante che tali canali siano facilmente fruibili da tutti i genitori della classe e che permettano a tutti di poter esprimere la propria opinione in un'ottica di costruzione di un ambiente digitale pienamente inclusivo.

La quarta parte, in chiusura, include suggerimenti per strategie comportamentali che genitori e insegnanti possono e dovrebbero utilizzare nelle loro relazioni con gli insegnanti e con gli altri genitori. La sezione è suddivisa in tre parti che suggeriscono comportamenti e pratiche per facilitare la comunicazione: suggerimenti per il rappresentante di classe

7. È possibile consultare il documento presso questo indirizzo: <https://www.ic9bo.edu.it/pagine/linfluenza-degli-scambi-comunicativi-mediati-da-contesti-digitali-sulle-dinamiche-relazioni-fra-genitori-insegnanti-e-genitorigenitori>.

o di sezione, suggerimenti per tutti i genitori, e suggerimenti per genitori non italofoni (la sezione è stata tradotta in diverse lingue - inglese, francese, cinese, arabo e pachistano - per permetterne una comprensione al più ampio target possibile).

5. Conclusioni

La ricerca svolta presso l'Istituto comprensivo bolognese ha evidenziato come per promuovere una comunicazione inclusiva tra scuola/famiglia sia necessario un approccio sistemico che tenga in considerazione i molteplici fattori che entrano in gioco e che

sappia adattarsi alle esigenze e alle situazioni contingenti. Risulta, infine, fondamentale che la scuola assuma il ruolo di guida e accompagnamento per le famiglie, offrendo strumenti chiari e formando al loro utilizzo. Le linee guida sviluppate al termine di questa ricerca sono frutto di un lavoro condiviso che è diventato patrimonio dell'intero Istituto e che, ci auguriamo, potranno in futuro arricchirsi di ulteriori contributi sulla base dei cambiamenti che inevitabilmente accompagneranno il futuro della scuola: una scuola che sia sempre più capace di accogliere e di costruire alleanze educative con le famiglie e nel territorio.

Bibliografia

- Asquini, G.** (Ed.) (2018). *La Ricerca-Formazione. Temi, esperienze, prospettive*. Milano: FrancoAngeli.
- Blau, I., & Hameiri, M.** (2017). Ubiquitous mobile educational data management by teachers, students and parents: does technology change school-family communication and parental involvement? *Education and Information Technologies*, Vol. 22, 3, 1231-1247.
- Bordalba, M. M., & Bochaca, J. G.** (2019). Digital media for family-school communication? Parents' and teachers' beliefs. *Computers & Education*, 132, 44-62.
- Bove, C.** (2007). Parent Involvement. In R. S. New e M. Cochran (Eds.), *Early Childhood Education. An International Encyclopedia*, Westport, Connecticut. London: The Countries, Praeger, vol. 4, 1141-1145.
- Bronfenbrenner, U.** (1979). *The Ecology of Human Development: Experiments by Nature and Design*. MA: Harvard University Press.
- Capperucci, D., Ciucci, E., & Baroncelli, A.** (2018). Relazione scuola-famiglia: Alleanza e corresponsabilità educativa. *Rivista italiana di educazione familiare*, 2, 231-253.
- Caronia, L.** (2012). Un'alleanza condizionata: Famiglie, istituzione e governance dei media. In M. Contini (Ed.), *Dis-alleanze nei contesti educativi*. Roma: Carrocci.
- Castaldi, M. C.** (2021). Il rapporto scuola-famiglia nella comunità scolastica post COVID 19: Verso una necessaria riscrittura pedagogica. *Formazione e insegnamento*, XIX(2), 205-210.
- Chiusaroli, D.** (2021). La conversazione necessaria: L'alleanza scuola-famiglia durante la crisi pandemica. *Per una pedagogia della persona*, 25(51), 171-182.
- Ehren, M. C. M., Madrid, R., Romiti, S., Armstrong, P. W., Fisher, P., & McWhorter, D. L.** (2021). Teaching in the COVID-19 Era: Understanding the Opportunities and Barriers for Teacher Agency. *Perspectives in Education*, 39(1).
- Goodall, J. S.** (2016). Technology and school-home communication. *International Journal of Pedagogies and Learning*, 11(2), 118-131.
- Lawrence-Lightfoot, S.** (2012). *Il dialogo tra genitori e insegnanti: Una conversazione essenziale per imparare gli uni dagli altri*. Edizioni junior.
- Lewin, K.** (1946). Action Research and Minority Problems. *Journal of Social Issues*, 2(4), 34-46. Retrieved from <https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1946.tb02295.x>.
- Milani, P.** (2012). Sconfinamenti e connessioni. Per una nuova geografia di rapporti fra scuole e famiglie. *Rivista Italiana di Educazione Familiare*, 1, 25-37.
- Moretti, G., Briceag, B., & Morini, A. L.** (2021). Ripensare il rapporto scuola famiglia: Un'indagine sulla Didattica a distanza in situazione emergenziale. *QTimes. Journal of Education Technology and Social Studies*, Anno XIII(2), 405-419.
- Pacetti, E.** (2019). Social teachers, social families: le tecnologie nelle comunità di docenti e nel rapporto con le famiglie. In Rivoltella P.C. & Rossi P.G. (eds) *Tecnologie per l'educazione*. (pp.197-210). Milano-Torino: Pearson.
- Potter, J., & McDougall, J.** (2017). *Digital media, culture & education. Theorising third space literacies*. Pallgrave McMillian UK. Retrieved from: <https://doi.org/10.1057/978-1-137-55315-7>.
- Rivoltella, P. C.** (2017). *Tecnologie di comunità*. Brescia: ELS La Scuola.
- Soriani, A.** (2019). *Sottobanco: l'influenza delle tecnologie sul clima di classe*. Milano: Franco Angeli.
- Soriani, A., Pacetti, E.** (2022). Digital contexts mediated communication between teachers and parents: a transversal research in a multicultural school. *Media Education*, 13(2), 183-191. Retrieved from <https://oaj.fupress.net/index.php/med/article/view/13355/11400>.